

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
1. Akademisi	7
2. Praktisi	7
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Kajian Pustaka	10
G. Kerangka Pemikiran	14
H. Hipotesis	16
 BAB II. TEORI TENTANG PRINSIP BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH	 18
A. Prinsip Bagi Hasil	18
1. Pengertian Bagi Hasil	18
2. Distribusi Bagi Hasil	46
3. Karakteristik Bagi Hasil	49
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil	53
5. Ketentuan-ketentuan Tentang Bagi Hasil	54

B. Kualitas Pelayanan	57
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	57
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	65
3. Prinsip Kualitas Pelayanan	67
4. Model Kualitas Pelayanan	68
C. Loyalitas Nasabah	69
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	69
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah	73
3. Tahapan Loyalitas	75
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	83
5. Hukum Loyalitas	86
 BAB III. METODE PENELITIAN	89
A. Obyek Penelitian	89
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	89
C. Operasional Variabel Penelitian	89
D. Jenis dan Sumber Data	93
E. Populasi dan Sampel	93
F. Langkah Penelitian	94
G. Teknik Pengumpulan Data	95
H. Alat Pengumpul Data	96
1. Uji Validitas	98
2. Uji Reliabilitas	101
I. Analisis Data	104
1. Analisis Deskriptif	104
2. Analisis Kuantitatif	105
a. Uji Normalitas Data	105
b. Uji Asumsi Klasik	106
c. Analisis Regresi	109
d. Uji Korelasi	112
e. Koefisien Determinasi (R^2)	113
f. Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t)	114
g. Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)	115
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	117
A. Gambaran umum KSPPS BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya	117
B. Deskripsi Hasil Penelitian	128
C. Uji Hipotesis dan Pembahasan	136
1. Uji Hipotesis dan Interpretasi Hasil Penelitian.. ..	136
2. Pembahasan Hasil Penelitian	145

BAB V. PENUTUP	150
A. Simpulan	150
B. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

